

# **АВТОМАТИЗАЦІЯ БІЗНЕС-ПРОЦЕСІВ ТА ВИДИ СИСТЕМ АВТОМАТИЗАЦІЇ**

**Вишневський О. О.,  
здобувач вищої освіти групи КН-2/1  
Миколаївського національного аграрного університету  
Науковий керівник: Пархоменко О. Ю.,  
канд.фіз.-мат.наук, доцент кафедри економічної кібернетики,  
комп'ютерних наук та інформаційних технологій  
Миколаївський національний аграрний університет**

Постановка проблеми. У сучасному бізнес-середовищі ефективно управління процесами є ключем до зростання та конкурентоспроможності компаній. Однак із розширенням обсягів діяльності та ускладненням процесів виникає необхідність у мінімізації ручної праці, підвищенні точності операцій та швидкості прийняття рішень. Автоматизація бізнес-процесів (BPA, Business Process Automation) дозволяє вирішити ці завдання, сприяючи зниженню витрат та оптимізації ресурсів. На сьогодні автоматизація охоплює як окремі рутинні операції, так і комплексні бізнес-процеси, використовуючи сучасні технології.

Аналіз останніх досліджень та публікацій. У дослідженнях консалтингових компаній, таких як McKinsey та Deloitte, наголошується, що автоматизація процесів дозволяє скоротити витрати на управлінські функції на 30-50% [1]. Gartner прогнозує, що до 2025 року більшість організацій застосовуватимуть гібридні системи автоматизації, які поєднують елементи штучного інтелекту, роботизації та хмарних технологій [2]. У наукових статтях підкреслюється, що успішна автоматизація не лише скорочує витрати, але й покращує клієнтський досвід, підвищує точність виконання завдань та полегшує масштабування бізнесу [3].

Мета та завдання дослідження. Мета дослідження полягає у визначенні переваг та викликів автоматизації бізнес-процесів, а також класифікації основних видів систем автоматизації. Завдання дослідження: описати роль автоматизації у сучасному бізнесі та визначити основні види систем автоматизації.

Виклад основного матеріалу. Автоматизація бізнес-процесів – це процес переведення рутинних або повторюваних завдань на спеціалізовані програмні рішення. Вона охоплює різні етапи діяльності організації: від управління фінансами та логістикою до маркетингу й HR. Основна мета – зменшити потребу в ручній роботі, знизити помилки та підвищити ефективність роботи.

Переваги автоматизації:

- скорочення витрат на виконання завдань;
- підвищення точності завдяки виключенню людського фактора;
- прискорення виконання операцій та обробки даних;
- покращення прозорості бізнес-процесів через використання аналітики.

На ринку представлені різні види систем автоматизації, залежно від цілей та специфіки бізнесу.

ERP-системи (Enterprise Resource Planning) інтегрують усі основні функції компанії: фінанси, логістику, управління людськими ресурсами та виробництво. Вони забезпечують єдину платформу для збору та обробки даних, що дозволяє компаніям контролювати всі процеси в реальному часі. Прикладом є SAP або Oracle ERP, які широко використовуються у великих корпораціях.

CRM-системи (Customer Relationship Management) автоматизують процеси взаємодії з клієнтами. Вони дозволяють збирати дані про клієнтів, відстежувати історію замовлень, а також керувати маркетинговими кампаніями та продажами. Популярні приклади CRM – Salesforce та HubSpot.

Системи роботизованої автоматизації процесів (RPA, Robotic Process Automation) використовують програмні «роботи» для виконання рутинних завдань, таких як обробка даних або заповнення документів. Наприклад, компанія UiPath надає рішення для автоматизації бухгалтерського обліку, скорочуючи час на обробку рахунків та звітів.

Системи управління бізнес-процесами (BPM, Business Process Management) надають можливість моделювати, оптимізувати та контролювати бізнес-процеси. Такі рішення застосовуються для покращення внутрішньої

координації між підрозділами та підвищення продуктивності. Приклад – Bizagi або IBM BPM.

Хмарні платформи та сервіси SaaS (Software as a Service) дозволяють компаніям використовувати програмне забезпечення без необхідності встановлення його на локальних серверах. Вони є гнучкими, масштабованими та доступними з будь-якої точки світу. Приклад Google Workspace та Microsoft 365.

Багато компаній вже успішно інтегрували автоматизовані рішення у свої бізнес-процеси. Наприклад, Amazon використовує роботизовані системи для оптимізації логістики на своїх складах, що дозволяє значно скоротити час обробки замовлень. У свою чергу, Coca-Cola впровадила CRM-систему для ефективного управління відносинами з клієнтами та прогнозування попиту.

У сфері фінансів компанії застосовують ERP-рішення для автоматизації бухгалтерії та управління запасами. Наприклад, у Nestlé впровадження ERP-системи дозволило підвищити прозорість бізнес-процесів та скоротити витрати на управління ланцюгами постачання.

Висновки. Автоматизація бізнес-процесів є необхідною умовою для підвищення ефективності та конкурентоспроможності компаній у сучасному середовищі. Використання різних типів систем, таких як ERP, CRM, RPA та BPM, дозволяє оптимізувати операційну діяльність, підвищити якість обслуговування клієнтів та знизити ризик помилок. Водночас автоматизація створює нові виклики, зокрема необхідність підготовки персоналу до роботи з новими технологіями та забезпечення кібербезпеки.

### **Список використаних джерел**

1. <https://www.deloitte.com/global/en/services/consulting/perspectives/the-deloitte-approach-to-robotic-process-automation.html>
2. <https://www.gartner.com/en/webinar/448856/1058287>
3. Hofmann P., Samp C., Urbach N. Robotic process automation. Electronic Markets. 2019. Vol. 30, no. 1. P. 99–106. URL: <https://doi.org/10.1007/s12525-019-00365-8>